
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2003/2004

Februari/Mac 2004

JTW 252 – PERLAKUAN ORGANISASI

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab TIGA soalan sahaja.

Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

Setiap soalan akan dinilai berasaskan 100 markah.

...2/-

1. Memahami sifat perubahan adalah cabaran awal bagi sesebuah organisasi dalam mengurus perubahan secara berkesan. Kupaskan punca-punca tentangan terhadap perubahan ke atas (a) Individu dan (b) Organisasi.
(100 markah)
2. Anda telah diminta oleh Ketua Jabatan bagi menubuhkan sebuah pasukan kerja sepasukan bagi membangunkan satu produk baru. Untuk ini, selain daripada diri anda sendiri, anda akan memilih DUA (2) orang anggota organisasi anda yang mempunyai ciri-ciri diri berbeza supaya akan nanti wujud satu pasukan yang mantap dan berbentuk komplementari. Senaraikan ciri-ciri lazim, kualiti-kualiti positif dan kelemahan yang perlu diterima bagi (a) diri anda sendiri serta (b) kedua-dua ahli berkenaan.
(100 markah)
3. Encik Andrew, pengurus sebuah firma perniagaan berasa runsing akan masa hadapan firmanya. Beliau merasakan para pekerjaannya sudahpun diberikan gaji yang baik, faedah sampingan yang mereka nikmati adalah meluas serta persekitaran kerja yang sedia wujud adalah kondusif. Namun begitu, nyata bahawa para pekerja dengan mentaliti bekerja antara jam 8 ke 5 ini menghasilkan produktiviti kerja yang rendah. Situasi ini sudah tentunya tidak memungkinkan firma bersaing di masa hadapan, tambahan pula kos pengeluaran semakin meningkat. Bincangkan LIMA (5) langkah dorongan (motivasi) yang boleh diperkenalkan oleh Encik Andrew bagi mengatasi masalah ini.
(100 markah)
4. Kebijakan Emosional (EQ) dan Kepintaran Spiritual (SQ) boleh membantu anggota menyumbangkan secara berkesan ke arah kecemerlangan organisasi. Jelaskan (a) takrif dan (b) dimensi kedua-dua kepintaran ini.
(100 markah)
5. Konflik interpersonal adalah sesuatu yang tidak dapat dielakkan dalam sesebuah organisasi. Berasaskan satu pengalaman yang telah anda sendiri lalui, dalam bermasyarakat atau semasa bekerja dalam sebuah organisasi, (a) bincangkan punca-punca kewujudan konflik tersebut serta (b) kemukakan LIMA (5) cadangan penyelesaian sekiranya konflik yang sama bentuknya tercetus di masa hadapan.
(100 markah)